

บทที่ 8

แผนฉุกเฉิน (Contingency Plan)

จากการวางแผนธุรกิจในด้านต่างๆ ของบริษัทที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงย่อมมีความเป็นไปได้ที่แผนธุรกิจดังกล่าวอาจจะไม่เป็นไปตามที่ทางบริษัทได้กำหนดไว้ อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น และเป็นการเตรียมความพร้อมต่อความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น ทางบริษัทได้มีการกำหนดแผนฉุกเฉินขึ้นเพื่อสามารถรองรับกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นอย่างทันท่วงที และให้การดำเนินงานของบริษัทยังคงสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งลดผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด โดยทางบริษัทได้แบ่งแผนฉุกเฉินเป็น 2 กรณี ได้แก่

กรณีที่ 1

ยอดการให้บริการซ่อแซมและต่อเติมที่พักรักษาตัวต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้

สาเหตุ

- คู่แข่งขันรายเดิมในตลาดมีการใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา ค่าบริการในปริมาณที่สูง
- ประสิทธิภาพของช่องทางการตลาดไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้
- สภาพเศรษฐกิจในระดับมหภาคอยู่ในช่วงถดถอย

การป้องกันความเสี่ยง

- มีการกำหนดแนวทางการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที
- มีการตรวจสอบข้อมูลตลาด และข้อมูลคู่แข่งขันอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงแผนการตลาดให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์การแข่งขัน
- มีการประเมินสภาพเศรษฐกิจโดยรวมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะใช้ในการประเมินการอุปโภคบริโภคของของลูกค้า

การจัดการความเสี่ยง

- หากหยุดการใช้บริการที่ลดลงเกิดจากที่คู่แข่งในตลาดมีการลดราคาค่าบริการลงในปริมาณที่สูงนั้น ทางบริษัทควรจะมีการทำแผนทางการตลาดออกมาแข่งขัน เช่น ส่วนลดต่างๆ เป็นต้น
- หากเกิดจากประสิทธิภาพที่ไม่ดีของช่องทางการตลาดนั้น บริษัทควรจะมีการเปลี่ยนช่องทางการตลาดแทนช่องทางการตลาดเดิม

กรณีที่ 2

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงกว่าที่ได้คาดการณ์ไว้

สาเหตุ

- ค่าใช้จ่ายในการบริการและการดำเนินงาน ได้แก่ ค่าน้ำมัน ค่าสาธารณูปโภค ค่าแรง เป็นต้น เพิ่มสูงขึ้นจากปัจจัยภายนอกที่บริษัทไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเพิ่มของราคาในตลาดโลก ค่าแรงขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนดเพิ่มสูงขึ้น เป็นต้น

การป้องกันความเสี่ยง

- บริษัทจะมีการควบคุมค่าใช้จ่าย และทำให้ค่าใช้จ่ายต่างๆเกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัท

การจัดการความเสี่ยง

- มีการใช้พลังงานทดแทนอื่นๆ เช่น ไบโอดีเซล ก๊าซ CNG แทนที่น้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งจะทำให้มีต้นทุนที่ต่ำกว่า
- มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้น้อยที่สุด โดยที่ยังคงตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเดิม